

Tid: kl. 10:00-16:00

Plats: Köpmangatan 21, Lokal: Blåsjön

### **Ordförande**

Harriet Jorderud (S)

### **Ledamöter**

Helena Åsadotter Nord (V)

Sebastian Hedenborg (KD)

Lise Hjemgaard-Svensson (M), vice ordförande

Andreas Karlsson (C)

### **Ersättare**

Helene Grankvist (S)

Eva Margareta Källström (KD)

Linnea Wigg Victor (M)

Susanne Moänge (C)

Sandra Lehmann (V)

**1. Sammanträdets öppnande**

**2. Val av justerare och tid för justering**

**3. Föredragningslista fastställs**

**4. Föregående protokoll**

Beslutsunderlag

- Protokoll skapad PAN 2024-05-24 10.45.18(332757) (0)

**5. Stödpersonsverksamheten - Arvodensnivå för stödpersoner 2025**

Ärendebeskrivning

Arvodet för stödpersoner i Region Jämtland Härjedalen fastställs från och med första januari 2025 till 1 764 kronor per månad, vilket motsvarar 3% av prisbasbeloppet för 2025.

Beslutsunderlag

- Stödpersonsarvode 2025

**6. Aktiviteter**

Ärendebeskrivning

• **Utförda aktiviteter:**

- Hälso- och sjukvårdsnämnd 23/5
- Stödpersonsutbildning 30/5
- Arbetsgrupp Klagomålsprocessen: 30/5
- LSG Patientsäkerhet 5/6, 4/9
- Möte med Revision 13/6
- Regionfullmäktige 18-19/6
- Kommunbesök Berg 21/8
- Möte omr patientsäkerhet 22/8
- Planeringsdag regionens chefer 29/8
- Handledarprogrammet tandläkare 3/9
- Nationella tjänstepersonsnätverket (digitalt) 4/9
- Dialogmöte med Socialstyrelsen om psykiatriska akutmottagningar 12/9

• **Kommande aktiviteter:**

- Arbetsgrupp Klagomålsprocessen: 24/9, 29/10
- Regional patientsäkerhetsdag 24/9
- Möte omr patientsäkerhet 26/9, 24/10
- Nationella tjänstepersonsnätverket (digitalt) 8/11
- Expertgrupp inom ramen för Socialstyrelsens uppdrag att kartlägga den verksamhet som bedrivs på de akutpsykiatriska mottagningarna, 27/9

**7. Utvärdering sommaren 2024**

**Ärendebeskrivning**

Verksamheten har fungerat bra under sommaren, medarbetarna beskriver att de haft en rimlig arbetsbelastning. Ärendeinströmningen har varit likvärdig som tidigare somrar. Telefontiderna har dragits ner under några veckor.

**8. Kommunbesök Strömsund: Gemensam nämnd för Närvård Frostviken**

11:15

**Ärendebeskrivning**

Digitalt möte med Gemensam nämnd för Närvård Frostviken. Mötet är en del av patientnämndens kommunbesök i Strömsunds kommun 2024. Närvård Frostviken är ett samarbetsavtal mellan Strömsunds kommun och Region Jämtland Härjedalen. Syftet är att ge invånarna i området en god och kostnadseffektiv vård.

Närvårdsnämnden består av tre ledamöter från respektive huvudman. Syftet med samarbetet är att genom nära vård i samverkan under en nämnd åstadkomma en god kostnadseffektiv vård till befolkningen i Frostviken. Strömsunds kommun är huvudarbetsgivare. Verksamheten omfattar

- primärvård vid hälsocentral
- ambulans
- särskilt boende
- gemensamhetsboende
- hemtjänst
- hemsjukvård

**9. Byte av sammanträdesdatum november 2024**

**10. Återrapportering från möte med Revision 13/6**

**11. Flexibel arbetsplats/Förvaltningens flytt**

**Ärendebeskrivning**

Presentation av genomförd riskanalys och status.

**12. Patientsäkerhet**

**Ärendebeskrivning**

**Bakgrund**

Temat för den internationella patientsäkerhetsdagen 2024 är att öka medvetenheten om diagnostisk säkerhet. Med anledning av det har patientnämnden gjort en rapport med temat missade, felaktiga och fördröjda diagnoser. Rapporten har ett patient- och närståendeperspektiv. Urvalet i rapporten består av 58 registrerade ärenden.

**Resultat**

Merparten av synpunkterna berör somatisk specialistvård, följt av primärvård. De vanligaste diagnosområdena som ärendena handlar om är cancer- och tumörsjukdomar, ortopediska åkommor och hjärt-kärlsjukdomar.

I synpunkterna framkommer att patienter sökt vård upprepade gånger för sina symtom och besvär, upplevt sig avfärdade, inte blivit tagna på allvar, eller att de inte blivit lyssnade till.

När patienters och närståendes synpunkter ses tillsammans med vårdgivarnas utredningar av händelserna framgår det att det många gånger är välkända riskfaktorer som lett till brister i den diagnostiska processen. Exempel på sådana riskfaktorer är att inte ta hänsyn till differentialdiagnoser, brister i kontinuitet, överlämningar i vården, brister i information och kommunikation.

I vissa ärenden visar vårdgivarens utredning på att den medicinska handläggningen bedöms ha skett i enlighet med beprövad erfarenhet och utifrån gällande rutiner och vårdprogram, även om patienten har en annan syn på saken. Trots vårdgivarens bedömning att inga direkta fel begåtts, framgår det i flera ärenden att det ändå går att dra lärdom av de erfarenheter som patienter och närstående delat med sig av, och att det genomförts förbättringsåtgärder på en övergripande nivå, som exempelvis utbildningstillfällen och att rutiner tydliggjorts och förändrats.

### Slutsatser

I vårdgivarnas utredningar framkommer beskrivningar att patienters och närståendes synpunkter lett till att vården vidtagit förbättringsåtgärder på en övergripande nivå. Detta är föredömliga exempel på hur patienter och närstående blir medskapare i patientsäkerhetsarbetet. Att patienter görs delaktiga i patientsäkerhetsarbetet är något som beskrivs som en grundläggande förutsättning för en säker vård, och går i linje med den nationella handlingsplanen för en ökad patientsäkerhet.

I dag finns kunskap om hur diagnostiska fel kan undvikas. Det kan till exempel handla om utbildning, fortbildning och träning i den diagnostiska processen, arbetssätt som stödjer den diagnostiska processen, utvecklade teamarbeten att involvera patienten och närstående för en säker vård.

### Beslutsunderlag

- Rapport från patientnämnden Missade felaktiga och fördröjda diagnoser 2024

## 13. Patient- och närståenderådet Norr

13:15

### Ärendebeskrivning

Inom Regional Cancercentrum (RCC) Norr finns ett patient- och närståenderåd, med representanter för olika patientföreningar. Även en kontaktsjuksköterska deltar. Rådet driver frågor som man ser som generellt viktiga ur ett patient- och närståendeperspektiv och har en direkt dialog med RCC Norrs ledning. Rådet är även

remissinstans bland annat för frågor som rör patientinformation och individuella vårdplaner.

Inbjudna/föredragande; Ulla Svedinger och Kjell Wåglin

#### 14. **Delårsrapport augusti 2024**

##### Ärendebeskrivning

Arbetet med att uppfylla verksamhetens mål och aktiviteter fortgår enligt plan, och beräknas vara uppfyllda innan årets slut.

Patientnämnden redovisar per den sista augusti ett ekonomiskt överskott på +250 tKr. Prognosen för helår 2024 är ett nollresultat.

Under perioden januari-augusti har patientnämnden tagit emot 350 synpunkter och klagomål på vården, vilket är en minskning jämfört med 2023. De vanligaste synpunkterna berör brister när det gäller behandling, information, undersökning/bedömning, diagnos samt bemötande.

Den sista augusti 2024 pågick totalt tio stödpersonsuppdrag. Under perioden maj-augusti har fyra nya stödpersonsuppdrag tillsatts. Tillgången på stödpersoner är relativt god.

I patientnämndens uppdrag ingår att tillhandahålla eller hjälpa patienter att få den information de behöver för att kunna ta till vara sina intressen i hälso- och sjukvården, och hjälpa patienter att vända sig till rätt myndighet. Mellan maj-augusti har patientnämnden tagit emot närmare 100 telefonsamtal som varit av rådgivande/informerande karaktär.

Patientnämnden har under perioden maj-augusti haft ett sammanträde. Kommunbesök har genomförts i Strömsund och Bergs kommuner.

Vi noterar att patientnämndsärenden efterfrågas i större utsträckning av olika verksamheter inom regionen, där det efterfrågas specifika patienterfarenheter kring exempelvis olika vårdförlopp inom kunskapsstyrningen, intyg, IT och digitalisering, cancervård och primärvård.

Under hösten flyttar patientnämndens förvaltning sin verksamhet från Prästgatan till sjukhusområdet i hus 3. En riskanalys är genomförd.

De förbättringsprojekt som patientnämnden arbetat med under året har handlat om att anpassa och förbättra arbetsätten utifrån det förändrade kontaktmönster som ses (fler ärenden via 1177.se). Vi har även infört möjligheten att lämna intresseanmälan till att bli stödperson via 1177.se. Ett arbete pågår med att informera om patientnämnden på regionens kommande vårdgivarwebb. Patientnämnden finns representerade i en regionövergripande gruppering som arbetar med att utveckla och förbättra klagomålsprocessen.

## Beslutsunderlag

- Delarsrapport augusti 2024 (Patientnämnden)

### 15. Budget 2025

#### Ärendebeskrivning

#### **Budget 2025 och fördelning av budgetram**

Vid regionfullmäktiges sammanträde 19 juni 2024, RS/347/2024 §88, beslutades att anslaget för patientnämndens verksamhet 2025 fastställs till 2024 års budgetnivå, utan uppräknig. Föreslagen budgetram är 3,6 mkr.

## Beslutsunderlag

- §88 Regionfullmäktige Budget 2025 för patientnämnden(335645)

### 16. Inkommen handling

#### Ärendebeskrivning

Inbjudan deltagande i expertgrupp inom ramen för Socialstyrelsens uppdrag att kartlägga den verksamhet som bedrivs på de akutpsykiatriska mottagningarna.

Socialstyrelsen har fått regeringens uppdrag att kartlägga den verksamhet som bedrivs på de psykiatriska akutmottagningarna m.m. Socialstyrelsen önskar att patientnämnderna nominerar **en representant som kan representera samtliga patientnämnder** och ingå i vår externa expertgrupp med möjlighet att, tillsammans med ett antal andra utsedda experter, lyfta synpunkter på datainsamling och analys samt på ett preliminärt rapportutkast. Socialstyrelsen kommer vid en samlad bedömning avgöra hanteringen av alla inkomna synpunkter.

### 17. Verksamhetsplan 2025

#### Ärendebeskrivning

Enligt Region Jämtland Härjedalens styrmodell ska respektive styrelse/nämnd senast i oktober fastställa verksamhetsplan för kommande år. Verksamhetsplanen utgår från Regionplanen [Regionplan och budget 2025-2027\(RS 61 4 2024\) \(0\).pdf \(jillad.se\)](#).

### 18. Uppföljning av internkontrollplan augusti 2024

#### Ärendebeskrivning

Internkontrollplanen har nio identifierade risker. Den samlade bedömningen av den interna kontrollen är att verksamheten fungerar tillfredsställande. När det gäller risken för att patienter/närstående inte får svar från vårdgivare enligt gällande riktlinjer, så kommer denna fråga att lyftas i den regionövergripande grupperingen för klagomålsprocessen under hösten 2024. Bakomliggande orsaker till försenade/uteblivna svar samt förbättringsåtgärder behöver identifieras.

## Beslutsunderlag

- Internkontrollplan Patientnämnden augusti 2024

### 19. Sammanträdesdatum 2025

#### Förslag till beslut

23 januari

20 mars

15 maj

18 september

20 november

### 20. Fullmäktiges presidium 2024-06-03, §49 Tertialrapport per april 2024 för patientnämnden (RS/344/2024)

#### Ärendebeskrivning

Tertialrapport per april 2024 för patientnämnden godkänns.

#### Beslutsunderlag

- Tertialrapport per april 2024 för patientnämnden(334039)

### 21. Klagomål på primärvården som inkommit till PAN och IVO under 2023 samt nationell översikt av patientnämndernas statistik

#### Ärendebeskrivning

#### Rapport: Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården

En gemensam analys av klagomål till Patientnämnderna (PAN) och Inspektionen för vård och omsorg (IVO) visar att patienter inte upplever primärvården som sammanhållen och tillgänglig. Tillgänglighet, kontinuitet och personcentrering är centrala delar i primärvården, men klagomålen från patienter har under de senaste åren ökat. Av de nästan 14 000 klagomål på primärvården som 2023 inkom till PAN och IVO rörde 2 214 (16 procent) tillgänglighet och vårdansvar.

Totalt inkom 1 462 klagomål till PAN och IVO gällande tillgänglighet under 2023. Klagomålen handlade om att det är svårt att få kontakt med sin vårdcentral. Klagomålen beskriver även att väntetiden till vårdbesök är lång och att patienter inte blir kontaktade för uppföljning av provsvar och behandlingsplaner. Patienter vittnar om långa väntetider på remiss. Digitaliseringen av vården medför förväntningar på att patienten ska kunna vara mer aktiv i sin kontakt och kommunikation med vården. Det framgår tydligt i klagomålen att övergången till en god och nära vård kräver en resursstark patient som kan navigera i digitala miljöer.

Totalt 752 klagomål kom in till PAN och IVO rörande vårdansvar. Majoriteten handlade om frånvaron av en fast läkarkontakt och vårdplan eller bristande samverkan mellan vårdenheter. Patienter beskriver att de skickas runt mellan olika verksamheter utan att få korrekt hjälp från primärvården och specialistvården eller

mellan olika vårdcentraler samt den psykiatriska specialistsjukvården. Patienter efterfrågar kontinuitet, samverkan mellan vårdenheter och information om vilka som ansvarar för olika vårdinsatser. Klagomålen visar att fördröjd vård och behandling samt bristen på samverkan i vården leder till att patienter känner sig otrygga och oroliga för att inte få en välfungerande och sammanhållen vård.

#### **Nationell översikt av patientnämndernas statistik**

Som en del av det kontinuerliga förbättringsarbetet i samarbetet mellan IVO och patientnämnderna har IVO år 2023 utformat en ny mall för insamling av information från patientnämnderna. Denna hantering gör inte bara datainsamlingen mer effektiv, utan bidrar också till att förbättra datakvaliteten och möjliggör att sammanställa statistik på nationell nivå. Rapporten visar beskrivande statistik över ålder, kön och kategorisering som finns inom patientnämndernas fördefinierade huvud- och delproblem för inkomna ärenden år 2023.

#### **Beslutsunderlag**

- Patientnämnderna och IVO - Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning i primärvården

### **22. Nationell statistik över patientnämndsverksamhet 2023**

#### **Beslutsunderlag**

- Nationell\_översikt\_PAN\_2023 (003)
- Patienter klagar över brist på tillgänglighet och samordning
- patientnamnderna-och-ivo--patienter-klagar-over-brist-pa-tillganglighet-och-samordning-i-primarvarden

### **23. Mötet avslutas**